



Wir sind dein Kundenservice - Warum eigentlich?

 Christoph Baumgärtner  Typ: Erfahrung  14.11.2023  3min

ja-dialog hat den Claim ganz leicht geändert. Nicht viel, aber doch relevant. Denn ja-dialog ist gerade dabei, wieder einmal alles auf den Prüfstand zu stellen. Seit dem Jahreswechsel 22/23 gab es viele operative Veränderungen: Nico Eisenreich ex-Geschäftsführer bei Capita Deutschland übernahm den Vorsitz der Geschäftsführung der ja-dialog. Mit ihm ist sowohl operative Kompetenz als auch Expertise im Bereich KI und Digitalisierung zu uns in die ja-dialog gekommen. Gleichzeitig stiegen wir bei einem neuen Call-Center-Standort in Asunción, der Hauptstadt von Paraguay, als Mehrheitsgesellschafter ein. Und ja-dialog Paraguay begann unter der Leitung unserer Geschäftsführerkollegin, Angela Janzen, nach einem Umzug in größere Räumlichkeiten und Umsetzung der ja-dialog-Standards Fahrt aufzunehmen. Außerdem wurden im Q1 2023 wichtige Meilensteine bei der Einführung von Salesforce erreicht, das wir als Low-Code-Plattform für alle Unternehmensprozesse einsetzen.

Nicht nur, aber auch wegen vorgenannter Veränderungen und Erfolge haben wir seit Q2 unsere Aufstellung in den unterschiedlichsten Bereichen überprüft. Denn: Wir glauben an den kontinuierlichen Verbesserungsprozess. Deswegen wenden wir diesen nicht nur bei den Projekten unserer Auftraggeber an, sondern auch bei unseren internen Projekten.

Neben den geradezu regelmäßig auftretenden Weiterentwicklungsthemen im Bereich IT, Systemen, Trainings, Zertifizierungen haben wir festgestellt:

👉 Unsere Kommunikation auf Social Media und unser allgemeiner Außenauftritt zeigte schon lange nicht mehr das, was wir als Firma operativ machen und wie wir Wert für Auftraggeber schaffen können. Auch stellten wir fest, dass wir viele Erfahrungen und „Point-of-Views“ haben, die es sich lohnt zu teilen.

Die Schlussfolgerung war klar: Wir werden nun nach und nach unseren Auftritt verbessern und aktiver kommunizieren. Neben der Überarbeitung der Webseite (der Launch steht an zum Jahreswechsel 2023/2024) sowie mehr Präsenz und Veröffentlichungen war ein besonderes Thema die Änderung unseres bisherigen Claims, „Wir sind Kundenservice“.

Der Claim war aufgrund des bewusst gesetzten grammatikalischen Kasusfehlers auffällig, aber eigentlich nicht zutreffend und doch sehr großspurig. Für einen spezialisierter Kundenservice-Dienstleister mit 500 Kolleginnen und Kollegen wie uns passt es nicht, sich als das Maß der Dinge darzustellen. Dazu fehlt uns schon die Größe am Markt. Zum Vergleich: ja-dialog hat 450 Kundenberater und der Weltmarktführer



Teleperformance hat 450 Standorte! Plötzlich fiel es uns wie Schuppen von Augen, dass dieser Claim in dieser Form wahrscheinlich nie zu unseren Prinzipien, Transparenz und Wahrhaftigkeit, passte.

Was wir nämlich ausdrücken wollen:

✅ Unsere Nähe zu Auftraggebern, die die großen Firmen so nicht bieten können. ❤️ Wo sonst habe ich auch als kleiner Auftraggeber direkten Kontakt mit der finalen Entscheidungsebene des Dienstleisters.

✅ Dass es schwer sein wird, für Kundenservice mit einem Umfang zwischen 6 und 60 Mitarbeiter einen geeigneteren Partner als ja-dialog zu finden. 👍 👍 👍
Für unsere Zielgruppe, also Auftraggeber, die oben genanntes Volumen zu vergeben haben, heißt nun unser neuer Claim:

Wir sind dein Kundenservice.

Bescheidener, aber auch mit mehr Nähe zu unseren Partnern: Für die machen wir uns gerne lang und holen Kohlen aus dem Feuer.

Der Claim steht, die Entwicklung geht weiter. ▶▶

In diesem Blog-Artikel wurde KI-Unterstützung nur zu Zwecken der Suche bzw. Recherche eingesetzt.

[Quelle: <https://ja-dialog.de/blog/wir-sind-dein-kundenservice-warum-eigentlich/>]